AMANTHEA soc. coop. sociale
Via Cornelia n. 6, Caccamo (Pa)
Tel./Fax 0918121857 amantheacoop@gmail.com – amanthea@pec.it

CARTA DEI SERVIZI

Servizio di Assistenza specialistica agli alunni con disabilità

Distretto D12 Adrano, Biancavilla, S. M. di Licodia

Denominazione: **AMANTHEA soc. coop. sociale**
SEDE LEGALE: via Cornelia n. 6, Caccamo (Pa). Telefono e fax 0918121857
SEDI OPERATIVE Via Roma 142, Caccamo. Telefono e fax 0918121857 via Largo 38 n. 26, Trapani. Telefono e fax 0923540935 Via Umberto I° n. 3, Carini (Pa). Telefono e fax 0917487201 Via Petrarca n. 2 bis, Agrigento. Telefono e fax 0922595247
CONTATTI: amantheacoop@gmail.com www.amanthea.org

La Cooperativa progetta e gestisce servizi per Enti Pubblici e Privati, Associazioni, Agenzie del Terzo Settore, si propone di lavorare per il cambiamento delle realtà ai margini della vita sociale.

Una maggiore integrazione nel territorio, l'incremento delle abilità relazionali e delle autonome capacità di vita, costituiscono gli assi portanti dell'impegno sociale che la Cooperativa ha deciso di assumere come prioritario ed imprescindibile.

La cooperativa ha fatto della metodologia del lavoro di rete un principio su cui fondare tutta l'attività e qualificare i servizi e progetti. La necessità di una modalità di lavoro improntata alla rete, e quindi alla collaborazione fra i servizi ed i rispettivi operatori, nasce dall'esigenza delle istituzioni e dagli stessi servizi di attivare una modalità di agire sempre più organizzato in prospettiva della crescente richiesta di prestazioni nel caso di utenti che presentino situazioni multiproblematiche od altamente disfunzionali.

Nel caso del servizio specifico l'ente gestore ha stilato diversi protocolli d'intesa, fra tutti se ne evidenziano tre altamente qualificanti.

ORDINE DEGLI PSICOLOGI della Regione Siciliana.

METAINTELLIGENZE ONLUS – Centro studi internazionale – sede di Palermo.

PRINCIPI

Eguaglianza

L'erogazione del servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole che riguardano i rapporti tra utenti e servizi e l'accesso agli stessi sono uguali per tutti.

Uguaglianza non significa uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali.

Imparzialità

I Centri di Servizio ispirano i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità

L'erogazione dei servizi, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, è continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del sevizio vengono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Diritto di scelta

Il diritto di scelta dell'utente è sempre tenuto in considerazione. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, la condivisione dell'intervento messo in atto per il raggiungimento dell'obiettivo per il quale il Centro di Servizio è organizzato.

Partecipazione

L'utente è partecipe della formulazione dell'erogazione del servizio che lo riguarda. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla *legge 7 agosto 1990 numero 241.*

L'utente può prospettare osservazioni, formulare suggerimenti, produrre memorie e documenti per il miglioramento del servizio.

I Centri di Servizio acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso e ne danno riscontro all'utente stesso.

Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. I Centri di servizio adottano le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

Politica per la qualità

Le cooperative intendono conseguire la soddisfazione delle esigenze implicite ed esplicite dei Clienti (fruitori e finanziatori dei servizi) e di quelle cogenti (prescrizioni di legge), attraverso l'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità basato sulla norma UNI EN ISO 9001:2008, e la capacità di individuare e gestire i punti critici di tutti i propri processi.

Il Sistema di Gestione regolamenta i processi svolti all'interno di Farsi Prossimo in modo pianificato, documentato e teso al conseguimento dei seguenti scopi:

- miglioramento costante del livello di affidabilità dei servizi e dell'efficienza dei processi attraverso una gestione più adeguata delle risorse infrastrutturali, informative ed umane;
- massima attenzione alla centralità della persona;
- formazione continua del personale per garantirne il necessario livello di competenza;

- coinvolgimento e motivazione del personale al raggiungimento degli obiettivi per la qualità ed al soddisfacimento delle esigenze dei Clienti (portatori di interesse);
- adeguamento e/o sviluppo dei servizi alle sollecitazioni e all'evoluzione dei bisogni, segnalati o manifestatisi nel territorio in cui la cooperativa è presente;
- ottimizzazione dei flussi informativi sia all'interno che all'esterno.

Tutto ciò viene perseguito agendo su tre livelli:

1. Progettazione e organizzazione dei servizi tenendo conto di:

- processi relazionali interni, prevedendo il coinvolgimento degli operatori nelle scelte operative, con modalità non rigidamente gerarchiche, ma legate alle funzioni;
- processi relazionali con gli utenti, tramite l'ascolto, la valorizzazione, il riconoscimento delle capacità a partire dalle oggettive condizioni di sofferenza e disagio;
- processi relazionali con i soggetti esterni (committenti, fornitori) tramite la condivisione, per quanto possibile, della missione sociale della cooperativa stessa.

2. Documentazione delle attività, nella consapevolezza che non è sufficiente fare bene ciò che si è chiamati a fare, ma è necessario anche documentare ciò che si è fatto, affinché si possa operare una verifica.

3. Verifica e revisione, cui è soggetto tutto il sistema di gestione, in modo da poter garantire sempre, al committente e all'utente, un servizio costantemente aggiornato e adeguato alla realtà dei bisogni e delle richieste, nel momento in cui si manifestano.

Le cooperative tendono al miglioramento della qualità effettiva e non solo formale dei propri servizi, applicando una costante attenzione ai bisogni del territorio e all'adeguamento delle proprie attività alle esigenze dei propri "clienti" intesi nell'accezione più ampia.

Le modalità e la gestione dei reclami

Il reclamo deve pervenire al Responsabile della Qualità in forma scritta attraverso una lettera firmata nelle seguenti modalità:

- via e-mail: amantheacoop@gmail.com
- via fax: 0918121857
- via posta: Amanthea soc. coop. Sociale via Cornelia 6 - Caccamo (Pa)

E' altrimenti possibile reclamare di persona prendendo un appuntamento con il Responsabile Qualità che ascolterà e raccoglierà il reclamo, che deve essere comunque sottoscritto. Ai reclami si garantisce una risposta scritta entro 15 giorni.

Flessibilità degli interventi

Nel servizio specifico l'ente gestore personalizzerà gli interventi attraverso i Piani educativi/assistenziali individualizzati (P.E.I.), proprio perché ritiene opportuno applicare il principio della flessibilità rispondendo ai bisogni di ognuno. L'ente gestore tiene conto dei diversi tipi di disabilità e la modalità peculiare e specifica di come ogni utente vive il deficit, per cui occorre programmare e ri – programmare interventi specifici e flessibili. La metodologia adottata, flessibile, permette di raggiungere gli obiettivi e garantire un buono status quo, per favorire ed incentivare sempre il benessere dell'individuo.
Un servizio rivolto ai diversabili, se deve essere funzionale, deve garantire la flessibilità, perché la persona cambia, progredisce, cresce, per cui ogni intervento deve essere adattato alle esigenze espresse. Questo riguarda sia le attività previste dal progetto base che da quelle migliorative, queste ultime hanno il compito di arricchire/completare l'intervento finalizzato ad acquisire una maggiore autonomia. La flessibilità operativa si traduce anche nel ***coniugare le competenze di base, di ogni operatore, con doti personali di carattere socio - relazionale, che possono contribuire a stabilire un buon "contatto" con l'utente assistito.***
L'orario di lavoro degli operatori sarà stilato secondo le esigenze dello studente, in riferimento all'orario d'entrata e d'uscita dalla scuola e dalla presenza o meno dell'insegnante di sostegno.

SERVIZIO DI ASSISTENZA SPECIALISTICA IN FAVORE DEGLI STUDENTI DIVERSAMENTE ABILI

Nella scuola della razionalizzazione è in crescita la presenza di figure specialistiche di supporto all'insegnamento. Un aspetto significativo dell'integrazione scolastica riguarda l'assistenza all'autonomia e alla comunicazione. Si tratta dell'assistente ad personam, il quale fornisce assistenza specialistica e collabora con l'attività dell'insegnante di sostegno per raggiungere gli obiettivi educativi e didattici.

All'assistente per l'***autonomia*** competono compiti specifici che lo differenziano dall'insegnante di sostegno, con cui deve però cooperare in sinergia, secondo gli obiettivi del Piano Educativo Individualizzato. Le sue funzioni devono essere anche distinte da quelle dell'assistente di base, igienico-personale, affidate invece ai collaboratori scolastici. Si tratta di un operatore che stimola lo sviluppo delle abilità nelle diverse dimensioni dell'autonomia di base e sociale, media tra l'allievo con disabilità ed il gruppo classe per potenziare le relazioni tra pari, lo supporta nella partecipazione alle attività scolastiche, partecipa alla programmazione didattico-educativa e gestisce le relazioni con gli operatori psico-socio-sanitari, in vista di progetti di intervento.

MODALITA' DI ACCESSO

Accoglimento, presa in carico e dimissione dell'utente.

Per un ottimale accesso ai servizi, la Cooperativa Amanthea prevede diversi step.

Anzitutto è possibile visitare la sede dell'ente dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09:00 alle 13:00 e dalle ore 16:00 alle 19:00. Sono predisposti sia gli spazi di attesa, nell'ingresso della sede, che diverse postazioni e sale adibite a colloqui privati e alla ricezione del pubblico.

Un addetto di segreteria, nei medesimi orari di apertura, risponderà alla linea di utenza telefonica fissa al 091 8121857, numero al quale è possibile inviare anche fax.

L'accesso ai differenti servizi varia a secondo della tipologia di prestazione da erogare.

Per quanto riguarda i propri servizi rivolti alla cittadinanza/utenza, la Cooperativa, a seguito di una istanza o di una comunicazione da parte della Istituzione competente o dell'utente stesso, si mette immediatamente in contatto diretto con il cittadino/utente per attivare le procedure di presa in carico.

Verificata la documentazione e la corretta procedura di attivazione del servizio, nell'arco di 48 ore contatta il soggetto per concordare l'inizio del lavoro di presa in carico.

Tale presa in carico dipenderà dalla tipologia di problema che si presenta dinnanzi e, di conseguenza, il profilo di cura che egli necessita. Qualora questa analisi della domanda viene fatta direttamente dall'ente o da strutture istituzionali, l'organizzazione attiva, entro i successivi tre giorni lavorativi, il servizio per come prestabilito.

In caso contrario, i primi giorni saranno dedicati alla stesura di un Programma di Assistenza. Mensilmente il responsabile del servizio relaziona agli enti e agli uffici di controllo, verifica e valutazione dell'intervento sull'andamento del lavoro svolto e sui cambiamenti della situazione del cliente.

Quando il programma assistenziale e/o di presa in carico si esaurisce, il responsabile richiede la conferma di quanto stabilito dai differenti livelli di valutazione, per poi procedere alla conclusione dell'intervento (o degli interventi) con un incontro di chiusura con l'utente per il dovuto commiato, per la valutazione conclusiva da parte dell'utente e della cooperativa.

MODALITA' DI FUNZIONAMENTO:

Il raccordo con la rete dei servizi territoriali e del volontariato.

La metodologia di funzionamento dell'intera organizzazione si basa su criteri di efficienza e di integrazione di servizi.

Inoltre, il principio che guida il rapporto con l'utenza è quello della autodeterminazione dell'individuo, per cui qualunque prestazione sarà improntata alla autonomia decisionale e vitale dell'utente in piena concordia con quello che è da noi considerato un servizio di alta qualità.

Per queste ragioni la Cooperativa ritiene indispensabile creare un continuo e fruttuoso scambio di informazioni e collaborazione con i servizi territoriali.

Essa, infatti, è fulcro di svariate iniziative nel proprio territorio di appartenenza dove ha individuato nella compartecipazione un mezzo di interazione positiva con altre realtà del terzo settore.

I responsabili dei servizi sono in continuo contatto con gli Enti Locali di riferimento, attraverso riunioni programmatiche, incontri di coordinamento, valutazioni compartecipate e tutti quegli eventi che aumentano le possibilità di scambio di esperienze, competenze e conoscenze.

La cooperativa è già inserita in diverse banche dati delle realtà del terzo settore e, oltre a fornire occupazione, supporta svariate realtà associative del territorio della Provincia di Palermo.

La propria attività è naturalmente portata a interagire con tutti gli enti aventi sia compiti istituzionali che ruoli di rilevanza sociale.

La Cooperativa intende, così, proseguire a giocare un ruolo importante nella realtà dei servizi alla persona, affermando la propria disponibilità a partecipare a incontri di coordinamento tra enti del terzo settore, partecipare ai tavoli tematici 328/00, attivare nuovi e importanti protocolli di intesa e quant'altro utile al fine di allargare la rete e renderla più forte.

MODALITÀ DI RACCORDO CON L'UFFICIO SERVIZI SOCIALI, LA SCUOLA E I SERVIZI DELL'ASP

FASI	AZIONI/STRUMENTI	OUTPUT
Fase di avvio Periodo pre – scolastico	Incontri di **definizione gestionale e amministrativa** del servizio, tra Coordinatore del servizio e Responsabile del Comune. Definizione condivisa tra Responsabile dell'area scuole cultura e sport e Responsabile Cooperativa di linee strategiche per il **coinvolgimento e l'iterazione con scuole, famiglie e altri servizi coinvolti.** Incontri con lo staff di servizio, con obiettivo la selezione e definizione delle competenze, sia di raccolta del fabbisogno formativo,	Definizione di modalità **piano comunicazione presenze** e di **rendicontazione** delle attività erogate. Organigramma di servizio. Coordinamento di sicurezza. Programmazione di momenti dedicati alla **comunicazione e promozione del servizio** sia verso le famiglie sia verso gli altri servizi coinvolti. Mansionari e organigramma di servizio Programma operativo di servizio Piano operativo per la

	l'informazione e l'addestramento sulle modalità di erogazione del servizio.	formazione
Fase di erogazione del servizio. Periodo scolastico	Incontri periodici di aggiornamento sull'andamento del servizio, tra Coordinatore e Responsabile del Comune e Asp. Incontri strategico-direzionali con finalità di individuazione delle modalità di raccordo tra servizio e famiglie e territorio, tra Coordinatore, Istituti scolastici e Comune. Messa a disposizione di strumenti di gestione informativa quali: numero con segreteria telefonica, fax e e-mail dedicata al servizio. Applicativo per la gestione delle presenze e per la movimentazione di personale in caso di assenza.	Reportistica periodica sia sui singoli progetti di intervento (2 volte anno), sia di andamento generale del servizio (semestrale). Verbali e realizzazione di almeno 2 momenti-eventi dedicati /anno. Redazione di una rubrica di servizio con indicazione dei diversi recapiti necessari. Promozione della stessa a tutti gli attori coinvolti sul servizio. Adozione della centrale operativa per il servizio di movimentazione personale.
Fase di verifica e ri – progettazione annuale	Incontri di verifica e presentazione di dati e risultati ottenuti sia in termini di singoli progetti sia di andamento generale, con scuole e comune. Incontri di condivisione con le famiglie e le scuole	Report annuale Adozione di una scheda di customer care sulla soddisfazione del servizio (annuale).

STRUMENTI DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DAGLI UTENTI (CUSTOMER SATISFACTION), CONTENENTE LE MODALITÀ DI DISTRIBUZIONE, COMPILAZIONE E RACCOLTA DEL QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DA PARTE DELL'ASSISTITO E/O DEI SUOI FAMILIARI

I questionari di soddisfazione finalizzati alla valutazione della qualità percepita dagli utenti: valuteranno gli esiti del percorso, utilizzando come fonte di informazione l'opinione e la percezione degli utenti del servizio, considerando particolari dimensioni di qualità a seconda delle diverse funzioni analizzate. Possono essere utilizzati come strumenti di valutazione di qualità del servizio,

permettono infatti di realizzare analisi e comparazioni di dati aggregati. Verranno utilizzati con una modalità di tipo non ispettivo ma partecipata, orientata al livellamento verso l'alto della qualità dell'intervento.

I questionari di impatto finalizzati alla valutazione della qualità del servizio secondo attori che partecipano al processo di erogazione di un intervento preventivo: valuteranno l'influenza che l'intervento ha rispetto alla sua utenza potenziale e rispetto a interlocutori potenziali "alleati" del servizio). Utilizzeranno come fonte di informazione la percezione e l'opinione degli attori, considerando in particolare dimensioni di qualità per le quali tali attori sono ritenuti specificamente competenti (per es.: le informazioni sul servizio; l'immagine del servizio; l'accessibilità al servizio; la professionalità degli operatori).
Permetteranno di realizzare analisi e comparazioni di dati aggregati; favoriranno inoltre, se opportunamente "restituiti", di svolgere un'azione promozionale e di costruzione di consenso attorno all'intervento.
Tutti i tre tipi di strumenti saranno impostati in modo da realizzare un percorso di valutazione incentrato in tre passaggi: *osservazione, valutazione, riprogettazione*
– *osservazione* è la fase nella quale si registrano le informazioni, frutto di quanto si è visto della relazione di ascolto, educativa, socializzante, utilizzando come fonte le proprie opinioni e riflessioni e anche i propri ricordi e le proprie percezioni;
- *valutazione* è la fase nella quale si esprime un giudizio, si stabilisce per esempio, se un determinato comportamento osservato è frutto di una crescita educativa;
- *riprogettazione* è la fase nella quale dal giudizio, dall'individuazione della risorsa e\o della criticità, si stabilisce una nuova strategia di intervento o si riorienta la strategia precedente.

L'Organizzazione ha posto in essere attività di monitoraggio e misurazione della soddisfazione dell' Utente-Cliente (ricordando che per Utente intendiamo riferirci a chi usufruisce del servizio, per Cliente all'Ente Finanziatore), al fine di tenere sotto controllo e migliorare continuamente la capacità della Società di rilevare e soddisfare le aspettative e le richieste esplicite ed implicite del Cliente e delle altre parti interessate.
Tali attività prevedono la rilevazione di dati, l'analisi e la valutazione di determinati indicatori statistici e descrittori, capaci di fornire la maggiore informazione possibile sulle grandezze suddette assumendo quanto disposto dalla revisione della ISO 9001:2008 al paragrafo 8.2.1 rispetto alla precedente.
La nuova Vision chiarisce infatti come la soddisfazione del cliente può avvalersi di fonti e strumenti più vicini alla reale sensazione del mercato valorizzando dati e informazioni spesso già disponibili

(incremento delle utenze, mancanza di reclami) in sostituzione, o in aggiunta ai customer satisfaction; ovvero tutte quelle informazioni altrettanto utili a fornire una misurazione della soddisfazione del cliente sul fatto che le sue esigenze siano state soddisfatte.

I descrittori e gli indicatori individuati sono i seguenti:

o Incidenza dei Reclami Utenti o da Enti Finanziatori compreso tra O e il 5%

IR = N° Reclami Cliente

N° Servizi Conclusi

o Dichiarazioni di Soddisfazione Utente e loro valutazione > 60%.

n° risposte positive questionario di soddisfazione

La responsabilità di analizzare i valori dei suddetti indicatori (i cui dati di base sono raccolti) è del RGQ, che ha il compito di portare l'analisi e la valutazione dei suddetti dati al Riesame della Direzione.

GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

Reclutamento, formazione, tutoraggio e valutazione.

Procedure di Selezione e inserimento.

La cooperativa, al fine di individuare e rendere disponibili, ove necessario, le risorse umane (dipendenti o collaboratori) che abbiano adeguata competenza, in fase di selezione delle stesse, il Responsabile del Sistema di Qualità individua:

I compiti o le mansioni che la posizione è chiamata a svolgere.

I requisiti minimi che la posizione deve possedere in termini di:

- Grado di istruzione.
- Formazione o qualifica.
- Abilità ed esperienze lavorative.

Lo specifico piano base di addestramento e affiancamento a cui la funzione deve essere sottoposta prima della assunzione.

Le informazioni di cui sopra, vengono registrate su un apposito modello (mod.02.01) che contiene, inoltre, le registrazioni di ogni altra attività formativa a cui partecipa la posizione in seguito all'assunzione.

Non appena cessa il rapporto di lavoro con il dipendente/collaboratore, la scheda viene archiviata dal Responsabile del Sistema di Qualità (RSQ).

REQUISITI MINIMI

Le risorse umane in una organizzazione rappresentano una caratteristica primaria per il servizio/prodotto offerto. In tal senso, il RSQ della Cooperativa determina, attraverso un apposito modello (02.04) i requisiti minimi che dipendenti o collaboratori devono possedere per ricoprire la relativa funzione all'interno della organizzazione. Nel modello citato viene indicato:

- Mansione
- Titolo di Studio
- Qualifiche
- Abilitazioni
- Esperienza lavorativa acquisita nella mansione.

PIANO DI ADDESTRAMENTO

Con particolare riferimento all'attività di formazione e qualifica, il RSQ annualmente, sulla base delle necessità aziendali, delle esigenze specifiche e dei mutamenti tecnici e legislativi, predispone il "Piano Annuale di Addestramento" mediante un apposito modello (mod.02.02) in cui viene indicato:

- Argomento della formazione
- Posizioni interessate alla formazione
- Docente o Relatore
- Periodo dell'anno in cui è previsto l'addestramento.

E' compito del RSQ provvedere alla sua attuazione nei tempi e nei modi previsti. L'attività formativa viene effettuata da personale interno o mediante partecipazione a corsi tenuti da strutture esterne.

Ogni sessione interna di addestramento viene documentata e sottoscritta da ogni partecipante e riportante:

- Luogo di esecuzione
- Tipo di addestramento (pratico/teorico)
- Elenco dei partecipanti
- Docente o Relatore
- Durata dell'attività
- Argomenti trattati
- Esito per ogni partecipante (buono, sufficiente, insufficiente).

Il grado di apprendimento sugli argomenti di formazione è valutato dal docente / relatore del corso a seguito di un colloquio finale ed una verifica ispettiva interna straordinaria da eseguire entro due mesi.

PIANO DI CONTINUITA' DEL SERVIZIO

La continuità di un servizio di assistenza è essenziale per la sua qualità.

Per questa ragione la Cooperativa intende perseguire tale obiettivo con una efficace organizzazione dei turni che garantisca nel miglior modo possibile che ad ogni utente corrisponda un determinato operatore. La fiducia interpersonale è certamente un ulteriore indicatore di qualità del servizio.

Per questa ragione, già in fase di strutturazione del servizio e dei turni, i coordinatori dei servizi avranno il compito di fare in modo che per ciascun utente possa essere individuato l'operatore più adatto, per sesso, vicinanza geografica o preferenza geografica espressa e quant'altro sia utile a garantire un basso livello di assenze e di turn-over.

D'altro canto, saranno la supervisione metodologica mensile e la formazione continua descritte a generare un circolo virtuoso di prevenzione del burn-out e, di conseguenza, del fenomeno del ricambio degli operatori.

PROCEDURE DI RECLAMO

Chiunque lo ritenga opportuno può presentare un reclamo alla Cooperativa, fornire suggerimenti, richiedere chiarimenti in merito ai servizi erogati, per i quali la stessa fornirà precise ed esaurienti risposte.

I reclami possono essere scritti o verbali. Nel caso il reclamo risulti di semplice soluzione la risposta può anche essere verbale ed istantanea.

Nelle soluzioni più complesse la risposta da parte della Cooperativa sarà scritta e fornita al cittadino-utente o alla istituzione che ha presentato il reclamo.

Per presentare un reclamo o un suggerimento è possibile utilizzare l'apposito modulo che viene fornito su richiesta presso le sedi organizzative e che si allega alla presente.

Tempo di attesa per usufruire di un servizio offerto dall'Ente

E' definito come l'intervallo temporale tra la richiesta del servizio e l'erogazione dello stesso.

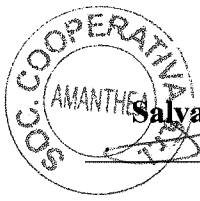
MAX 15 giorni

Tempo di risposta ai reclami

E' definito come l'intervallo temporale tra la data di ricezione del reclamo e la data della risposta allo stesso.

MAX 30 giorni

Caccamo, 24-09-2019



Il Presidente
Salvatore Gentilini

Cognome GENTILINI
Nome SALVATORE
nato il 5/09/1964
(atto n. 100 S A)
a CACCAMO (PA)
Cittadinanza ITALIANA
Residenza CAMPOFELICE DI ROCCELLA (PA)
Via LUNGOMARE DEL MEDITERRANEO 20
Stato civile CONIUGATO
Professione =======

CONNOTATI E CONTRASSEGNI SALIENTI

Statura mt. 1,85
Capelli BRIZZOLATI
Occhi CERULEI
Segni particolari NESSUNO

Firma del titolare

CAMPOFELICE ROCC 2/01/2014

Impronta del dito indice sinistro

D'ORDINE DEL SINDACO

SEGRETERIA 0,26
CARTE ID. 5,16
TOTALE 5,42

SCADENZA – 05/09/2024

AU 5315782

I.P.Z.S. S.p.A. - O.C.V. - ROMA

REPVBBLICA ITALIANA

COMVNE DI
CAMPOFELICE DI ROCCELLA
(PA)

CARTA D'IDENTITA'

N° AU 5315782

DI

GENTILINI
SALVATORE